

I hereby certify that this correspondence is being hand delivered to:
Commissioner for Patents, 2011 South Clark Place, Room 1B03, Crystal
Plaza 2, Arlington, Virginia, 22202, on the date shown below.

Dated: July 11, 2003 Signature: _____

(Jeff McCuller)

Docket No.: **116692004000**
(PATENT)

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Patent Application of: _____

Toyoji IKEZAWA, et al.

Application No.: Not Yet Assigned

Group Art Unit: Not Yet Assigned

Filed: Concurrently Herewith

Examiner: Not Yet Assigned

For: SALES ACTIVITY SUPPORT SYSTEM,
SALES ACTIVITY SUPPORT INFORMATION
PROVIDING SYSTEM, SALES ACTIVITY
EVALUATION SYSTEM, RECORDING
MEDIUM, AND PROGRAM

CLAIM FOR PRIORITY AND SUBMISSION OF DOCUMENTS

Commissioner for Patents
2011 South Clark Place
Room 1B03, Crystal Plaza 2
Arlington, Virginia 22202

Sir:

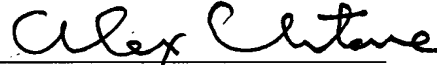
Applicant hereby claims priority under 35 U.S.C. 119 based on the following prior
foreign applications filed in the following foreign countries on the dates indicated:

<u>Country</u>	<u>Application No.</u>	<u>Date</u>
Japan	2002-202099	July 11, 2002
Japan	2002-202078	July 11, 2002
Japan	2002-206556	July 16, 2002
Japan	2002-209715	July 18, 2002

In support of this claim, a certified copy of each said original foreign application is filed herewith.

Dated: July 11, 2003

Respectfully submitted,

By 

Alex Chartove

Registration No.: 31,942

MORRISON & FOERSTER LLP
1650 Tysons Blvd, Suite 300
McLean, Virginia 22102
(703) 760-7744
Attorneys for Applicant

日 本 国 特 許 庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出 願 年 月 日
Date of Application:

2002年 7月18日

出 願 番 号
Application Number:

特願2002-209715

[ST.10/C]:

[JP 2002-209715]

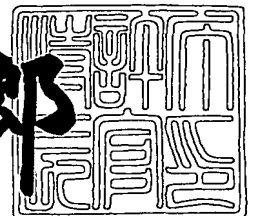
出 願 人
Applicant(s):

株式会社リコー

2003年 5月 9日

特 許 庁 長 官
Commissioner,
Japan Patent Office

太田信一郎



出証番号 出証特2003-3034020

【書類名】 特許願

【整理番号】 0203944

【提出日】 平成14年 7月18日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 販売活動評価システム、プログラム、及び記録媒体

【請求項の数】 13

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式会社リコー内

 【氏名】 生澤 豊司

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都中央区銀座7-13-10 東京リコー株式会社内

 【氏名】 樋口 十四郎

【特許出願人】

 【識別番号】 000006747

 【氏名又は名称】 株式会社リコー

 【代表者】 桜井 正光

【代理人】

 【識別番号】 100079843

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 高野 明近

【選任した代理人】

 【識別番号】 100112313

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 岩野 進

【手数料の表示】

 【予納台帳番号】 014465

 【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9904834

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 販売活動評価システム、プログラム、及び記録媒体

【特許請求の範囲】

【請求項1】 販売担当者が使用する販売担当者側端末装置と、販売担当者から入力される販売活動に関する情報に基づいて販売活動の評価するためのサーバ装置とがネットワークを介して接続された販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者から入力された商談案件及び／又は販売活動に係わる実績データを含む販売情報を蓄積した販売情報データベースにアクセス可能とし、商談案件及び／又は販売活動に係わる評価項目を販売担当者毎に設定する評価項目設定手段と、前記販売情報データベースに蓄積された実績データに基づいて前記設定された評価項目に対して販売担当者毎に評価指標を設定する評価指標設定手段とを有し、該設定された評価指標に基づいて販売担当者それぞれの販売活動の評価できるようにしたことを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項2】 請求項1に記載の販売活動評価システムにおいて、前記評価指標設定手段は、前記評価項目設定手段により設定された商談案件に係わる評価項目に対して、前記販売情報データベースに蓄積された商談案件に関する実績データに基づいて評価指標を設定することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項3】 請求項1または2に記載の販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者それぞれの販売活動に関わる個別情報を登録した個別情報データベースにアクセス可能とし、前記評価指標設定手段は、前記販売情報データベースに蓄積された商談案件に関する実績データと、前記個別情報データベースに蓄積された個別情報とに基づいて、前記評価項目設定手段により設定された評価項目に対し評価指標を設定することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項4】 請求項1に記載の販売活動評価システムにおいて、前記評価指標設定手段は、前記評価項目設定手段により設定された販売活動に係わる評価項目に対して、前記販売情報データベースに蓄積された販売活動に関する実績データに基づいて評価指標を設定することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項5】 請求項1ないし4のいずれか1に記載の販売活動評価システ

ムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者から入力された販売活動実績の中から前記評価項目設定手段により設定された評価項目に応じた販売活動実績を抽出し、該抽出した販売活動実績に基づいて販売担当者の活動パターンを作成する活動パターン作成手段を有し、該作成した活動パターンを、該活動パターンに応じた販売活動の結果に基づき分類し、該分類した活動パターンを販売担当者毎に前記販売情報データベースに蓄積することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項 6】 請求項 5 に記載の販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、前記販売情報データベースに蓄積された活動パターンの中から、販売に成功した際の活動パターンを抽出し、前記評価指標設定手段は、前記抽出した活動パターンに含まれる評価項目に対し評価指標を設定することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項 7】 請求項 5 または 6 に記載の販売活動評価システムにおいて、前記評価指標設定手段は、前記販売情報データベースに蓄積された販売活動に関する実績データと、前記個別情報データベースに蓄積された個別情報とに基づいて、前記評価項目設定手段により設定された評価項目に対し評価指標を設定することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項 8】 請求項 5 ないし 7 のいずれか 1 に記載の販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、前記活動パターン作成手段により作成された活動パターンに関して修正が必要かどうかを、該活動パターンに含まれる評価項目に対して設定された評価指標を用いて判断する判断手段を有することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項 9】 請求項 8 に記載の販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者の管理者が使用する管理者側端末装置とネットワークを介して接続され、前記判断手段により判断した結果、前記活動パターンに関して修正が必要と判断した場合に、当該販売担当者の活動パターンを修正するように促すためのアラーム情報を前記販売担当者側端末装置、又は前記管理者側端末装置に送信することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項 10】 請求項 8 または 9 に記載の販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、前記活動パターン作成手段により作成された活動パターン

に応じた販売活動の改善策に関する情報を登録した改善情報データベースにアクセス可能とし、前記判断手段により修正が必要と判断された活動パターンに応じた販売活動の改善策に関する情報を前記改善情報データベースから抽出し、該抽出した改善策に関する情報を前記販売担当者側端末装置、又は前記管理者側端末装置に送信することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項 1 1】 請求項 1 ないし 1 0 のいずれか 1 に記載の販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、前記評価指標設定手段により評価指標が設定された評価項目を含む評価結果を、該評価項目に応じた販売担当者が使用する販売担当者側端末装置、又は該販売担当者の管理者が使用する管理者側端末装置に送信することを特徴とする販売活動評価システム。

【請求項 1 2】 請求項 1 ないし 1 1 のいずれか 1 に記載の販売活動評価システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラム。

【請求項 1 3】 請求項 1 2 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体。

【発明の詳細な説明】

【 0 0 0 1 】

【発明の属する技術分野】

本発明は、販売活動評価システム、プログラム、及び記録媒体、より詳細には、販売担当者毎に評価指標を設定することにより、定量的に販売活動を評価するための販売活動評価システムに関する。

【 0 0 0 2 】

【従来技術】

従来、販売担当者それぞれの販売活動を定量的に評価するための指標は、顧客に対する訪問件数などに対して設定されるに過ぎず、例えば、この訪問件数に対して指標を設定した場合に、販売担当者は訪問先に困ったときなどに、件数目標を消化するために、思いつきで行動してむやみに訪問件数を増やす傾向がある。このように、訪問件数に対する指標の設定だけでは販売活動における活動パターンを正確に評価することは困難である。また、販売担当者の管理者は、ターゲットにした顧客が商談案件に発展した時点で案件を管理ようになるが、その

案件に応じた販売活動に対する具体的な評価項目が、上述した販売担当者の訪問件数と、その結果といったように、販売活動における活動パターンを定量的に評価出来るようになっていないのが実情である。

【0003】

ここで、企業等における業績などを定量的に評価するための基準としてKPI (Key Performance Indicator) を用いた手法がある。この業績評価の手法は、経営目標を提示し、その経営目標の達成に向けた戦略や戦術、また、それを実践するプロセスや行動を測定・評価して、問題点の解決を図るための目標指標値や指標の水準を設定するものである。この手法において利用される業績評価指標は一定の計算方法により算出される数字を示し、例えば、管理会計の分野で事業部や関係会社等の組織の評価や、人事の分野で社員等の評価の意味で用いられることが多く、これまで業績評価基準が総合的な経営管理システムとして使われることはそれほどなかった。

【0004】

一般的に、上記業績評価指標は、企業ミッションや戦略目標を向上させるために重要な戦略や戦術に対する評価指標のことをいい、企業ミッションや戦略目標を実現させるための戦略や戦術に対して、分析を行い、その結果、重要度の高い戦略や戦術に対する業績評価指標を特にKPIと呼ぶ。企業等はKPIに対して目標を設定し、その実績値をモニタして、目標未達成の場合、是正措置を講じることにより、企業ミッションや戦略目標を達成することができる。

【0005】

ここで、販売活動においても、近年におけるSFA (Sales Force Automation) システムに代表されるように、業務内容の変革が推進されている。上述したように販売活動における活動パターンの良し悪しは、販売担当者それぞれの業績、ひいては企業等の業績に直接関係してくるため、業績向上のためには販売担当者それぞれの活動パターンを定量的に評価し、その評価結果に応じて販売活動を適正化していく必要がある。そのためには、販売活動における変革の遂行と成果をモニタするための仕組み作りが必要となる。

【0006】

【発明が解決しようとする課題】

本発明は、上述のごとき実情に鑑みてなされたものであり、販売担当者毎に評価指標を設定し、設定した評価指標を用いて販売担当者それぞれの販売活動を定量的に評価することにより、販売活動を適正化できるようにした販売活動評価システム、プログラム、及び記録媒体を提供すること、を目的としてなされたものである。

【0007】

【課題を解決するための手段】

請求項1の発明は、販売担当者が使用する販売担当者側端末装置と、販売担当者から入力される販売活動に関する情報に基づいて販売活動を評価するためのサーバ装置とがネットワークを介して接続された販売活動評価システムにおいて、前記サーバ装置は、販売担当者から入力された商談案件及び／又は販売活動に係わる実績データを含む販売情報を蓄積した販売情報データベースにアクセス可能とし、商談案件及び／又は販売活動に係わる評価項目を販売担当者毎に設定する評価項目設定手段と、前記販売情報データベースに蓄積された実績データに基づいて前記設定された評価項目に対して販売担当者毎に評価指標を設定する評価指標設定手段とを有し、該設定された評価指標に基づいて販売担当者それぞれの販売活動を評価できるようにしたことを特徴としたものである。

【0008】

請求項2の発明は、請求項1の発明において、前記評価指標設定手段は、前記評価項目設定手段により設定された商談案件に係わる評価項目に対して、前記販売情報データベースに蓄積された商談案件に関する実績データに基づいて評価指標を設定することを特徴としたものである。

【0009】

請求項3の発明は、請求項1または2の発明において、前記サーバ装置は、販売担当者それぞれの販売活動に関わる個別情報を登録した個別情報データベースにアクセス可能とし、前記評価指標設定手段は、前記販売情報データベースに蓄積された商談案件に関する実績データと、前記個別情報データベースに蓄積された個別情報とに基づいて、前記評価項目設定手段により設定された評価項目に対

し評価指標を設定することを特徴としたものである。

【 0 0 1 0 】

請求項 4 の発明は、請求項 1 の発明において、前記評価指標設定手段は、前記評価項目設定手段により設定された販売活動に係わる評価項目に対して、前記販売情報データベースに蓄積された販売活動に関する実績データに基づいて評価指標を設定することを特徴としたものである。

【 0 0 1 1 】

請求項 5 の発明は、請求項 1 ないし 4 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、販売担当者から入力された販売活動実績の中から前記評価項目設定手段により設定された評価項目に応じた販売活動実績を抽出し、該抽出した販売活動実績に基づいて販売担当者の活動パターンを作成する活動パターン作成手段を有し、該作成した活動パターンを、該活動パターンに応じた販売活動の結果に基づき分類し、該分類した活動パターンを販売担当者毎に前記販売情報データベースに蓄積することを特徴としたものである。

【 0 0 1 2 】

請求項 6 の発明は、請求項 5 の発明において、前記サーバ装置は、前記販売情報データベースに蓄積された活動パターンの中から、販売に成功した際の活動パターンを抽出し、前記評価指標設定手段は、前記抽出した活動パターンに含まれる評価項目に対し評価指標を設定することを特徴としたものである。

【 0 0 1 3 】

請求項 7 の発明は、請求項 5 または 6 の発明において、前記評価指標設定手段は、前記販売情報データベースに蓄積された販売活動に関する実績データと、前記個別情報データベースに蓄積された個別情報とに基づいて、前記評価項目設定手段により設定された評価項目に対し評価指標を設定することを特徴としたものである。

【 0 0 1 4 】

請求項 8 の発明は、請求項 5 ないし 7 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、前記活動パターン作成手段により作成された活動パターンに関して修正が必要かどうかを、該活動パターンに含まれる評価項目に対して設定された評

価指標を用いて判断する判断手段を有することを特徴としたものである。

【 0 0 1 5 】

請求項 9 の発明は、請求項 8 の発明において、前記サーバ装置は、販売担当者の管理者が使用する管理者側端末装置とネットワークを介して接続され、前記判断手段により判断した結果、前記活動パターンに関して修正が必要と判断した場合に、当該販売担当者の活動パターンを修正するように促すためのアラーム情報を前記販売担当者側端末装置、又は前記管理者側端末装置に送信することを特徴としたものである。

【 0 0 1 6 】

請求項 1 0 の発明は、請求項 8 または 9 の発明において、前記サーバ装置は、前記活動パターン作成手段により作成された活動パターンに応じた販売活動の改善策に関する情報を登録した改善情報データベースにアクセス可能とし、前記判断手段により修正が必要と判断された活動パターンに応じた販売活動の改善策に関する情報を前記改善情報データベースから抽出し、該抽出した改善策に関する情報を前記販売担当者側端末装置、又は前記管理者側端末装置に送信することを特徴としたものである。

【 0 0 1 7 】

請求項 1 1 の発明は、請求項 1 ないし 1 0 のいずれか 1 の発明において、前記サーバ装置は、前記評価指標設定手段により評価指標が設定された評価項目を含む評価結果を、該評価項目に応じた販売担当者が使用する販売担当者側端末装置、又は該販売担当者の管理者が使用する管理者側端末装置に送信することを特徴としたものである。

【 0 0 1 8 】

請求項 1 2 の発明は、請求項 1 ないし 1 1 のいずれか 1 に記載の販売活動評価システムとしての機能をコンピュータに実行させるためのプログラムである。

【 0 0 1 9 】

請求項 1 3 の発明は、請求項 1 2 に記載のプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体である。

【 0 0 2 0 】

【発明の実施の形態】

図1は、本発明の一実施形態である販売活動評価システムの構成例を説明するための図で、図中、1はネットワーク、10は評価指標（KPI: Key Performance Indicator）を設定するためのサーバ装置、11は販売担当者から入力された商談案件、販売活動に係わる実績データを含む販売情報を蓄積した販売情報DB、12は販売担当者それぞれの販売活動に関する個別情報を登録した個別情報DB、13は販売活動の改善策に関する情報を登録した改善情報DB、20は販売担当者、21は販売担当者が使用する販売担当者側端末装置、30は管理者、31は管理者が使用する管理者側端末装置、また、サーバ装置10は、評価項目設定手段10a、評価指標設定手段10b、活動パターン作成手段10c、判断手段10dを有している。

【0021】

図1において、サーバ装置10は、販売担当者側端末装置21、管理者側端末装置31とネットワーク1を介して接続されている。ここで、複数の販売担当者側端末装置21、管理者側端末装置31がネットワーク1を介してサーバ装置10に接続される形態もとることができる。また、サーバ装置10は、販売情報DB11、個別情報DB12、改善情報DB13にアクセス可能とする。本実施形態では、販売情報DB11、個別情報DB12、改善情報DB13はサーバ装置10と同じ場所に設置されているものとする。なお、個別情報DB12には、販売活動に関する個別情報として、例えば、販売担当者のスキルレベルや、担当地区の状況などを販売担当者毎に登録しておく。また、改善情報DB13には、活動パターン作成手段10cにより作成された活動パターンに応じた販売活動の改善策に関する情報を登録しておく。

【0022】

ここで、サーバ装置10の設置場所は、例えば、販売会社側、本社側、もしくは外部のサービスプロバイダ側等、いずれの場所でもよく、各端末装置にネットワーク1を介して接続されていればよい。また、本販売活動評価システムの実施形態として、サーバ装置10に販売情報DB11、個別情報DB12、改善情報DB13が物理的に含まれている場合や、ネットワーク1を介して接続され、物

理的に離散している場合のどちらの形態も取りうる。また、サーバ装置 1 0 の形態としては、ネットワーク 1 に接続するためのサーバ、各ユーザを認証するためのサーバ等の階層構造を持ったサーバ機能を有するコンピュータとしてもよく、上述した各手段が有する機能を実行するためのプログラムが格納されていればよい。このプログラムには、各手段をユーザが使用する際に、操作が容易になるように GUI（グラフィカルユーザインタフェース）を備えるようにするとよい。

【 0 0 2 3 】

また、本発明における各実施形態の説明に際し、サーバ装置 1 0 を 1 つの装置として示しているが、上述のごとく様々な種類のネットワークを介してその機能を分散させてもよい。また、各端末装置は、デスクトップ型パーソナルコンピュータとして図示しているが、ネットワーク接続可能な携帯電話やモバイルコンピュータなどであってもよく、使用形態に応じた形態であればよい。また、企業等において、本販売活動評価システムを利用可能な端末装置を複数台設置する場合、例えば LAN 等によりネットワーク接続されている必要がある。

【 0 0 2 4 】

また、図 1 に示すネットワーク 1 としては、有線、無線に限らず専用回線、電話回線等で接続されたインターネットや、インターネット技術を利用したイントラネットの形態でもよく、さらには、専用回線を使用する場合でも WAN（Wide Area Network）や MAN（Metropolitan Area Network）に限らず、サーバ装置 1 0 の設置場所によっては、LAN（Local Area Network）で構成される形態もとりうる。また、このネットワーク 1 には、専用回線の使用、伝送データの暗号化、各端末装置を使用するユーザの認証等、様々な方法によるセキュリティの強化が必要となる。

【 0 0 2 5 】

サーバ装置 1 0 が有する評価項目設定手段 1 0 a は、商談案件及び／又は販売活動に係わる評価項目（この評価項目の詳細については後述する）を販売担当者毎に設定する。評価指標設定手段 1 0 b は、販売情報 DB 1 1 に蓄積された実績データに基づいて評価項目設定手段 1 0 a により設定された評価項目に対して販

売担当者毎に評価指標を設定する。さらに、サーバ装置10は、評価指標が設定された評価項目を含む評価結果を、販売担当者側端末装置21や、その管理者側端末装置31に対して送信し、管理者30は、サーバ装置10から送信された評価結果に基づいて販売担当者それぞれの販売活動の評価し、その結果、問題点があれば是正するようにマネジメントする。ここで、評価指標設定手段10bは、評価項目設定手段10aにより設定された商談案件に係わる評価項目に対して、販売情報DB11に蓄積された商談案件に関する実績データに基づいて評価指標を設定する。さらに、販売担当者からの日々の入力により、販売情報DB11に販売活動に関する実績データが蓄積されていくと、評価指標設定手段10bは、評価項目設定手段10aにより設定された販売活動に係わる評価項目に対して、販売情報DB11に蓄積された販売活動に関する実績データに基づいて評価指標を設定する。

【0026】

本発明によると、販売担当者自身の活動実績に基づいて評価指標が設定されるため、その評価結果に対して納得した上で、今後の販売活動に反映させることができる。また、販売担当者は、上記評価結果に基づいて顧客毎に明確な活動計画を立案することができる。また、評価指標による評価結果と、日々の活動とのギャップが明確になるので、より具体的なマネジメントを行うことができる。

【0027】

また、評価指標設定手段10bは、販売情報DB11に蓄積された商談案件や、販売活動に関する実績データと、個別情報DB12に蓄積された個別情報とに基づいて、評価項目設定手段10aにより設定された評価項目に対し評価指標を設定する。この個別情報とは、販売担当者それぞれのスキルレベルや、担当地区の状況などの販売担当者それぞれに属する情報のことをいい、具体的には、例えば課長、主任、新人などの職務レベルや、競合他社の動向、担当地区における顧客見込み数などの情報が含まれる。

【0028】

本発明によると、商談案件や販売活動に関する実績データを含む販売情報に加えて、販売担当者それぞれのスキルレベルや、担当地区の状況なども考慮した上

で、評価指標を設定することができるため、より正確な評価を行うことができる。

【 0 0 2 9 】

サーバ装置 1 0 の活動パターン作成手段 1 0 c は、販売担当者 2 0 から入力された販売活動実績の中から、評価項目設定手段 1 0 a により設定された評価項目に応じた販売活動実績を抽出し、抽出した販売活動実績に基づいて販売担当者 2 0 の活動パターンを作成する。サーバ装置 1 0 は、この作成した活動パターンを、活動パターンに応じた販売活動の結果（例えば、受注の成否など）に基づき分類し、分類した活動パターンを販売担当者毎に販売情報 DB 1 1 に蓄積する。この際、サーバ装置 1 0 は、販売情報 DB 1 1 に蓄積された活動パターンの中から、販売に成功した際の活動パターンを抽出し、評価指標設定手段 1 0 b は、抽出した活動パターンに含まれる評価項目に対し評価指標を設定する。この際、評価指標設定手段 1 0 b は、活動パターンに対する評価指標を、販売成功時だけでなく、受注失敗時など、販売活動における様々なケースにおいて設定するようにしてもよい。

【 0 0 3 0 】

本発明によると、販売担当者それぞれの活動実績に基づき販売活動をパターン化して評価できるため、販売担当者がどのような活動をしているか、その活動傾向を容易に把握することができる。また、販売に成功した場合の「成功パターン」に対して設定された評価指標を、他の販売担当者の活動パターンにも反映させることで、販売部門全体の業績向上を図ることができる。

【 0 0 3 1 】

また、サーバ装置 1 0 が有する判断手段 1 0 d は、活動パターン作成手段 1 0 c により作成された活動パターンに関して修正が必要かどうかを、その活動パターンに含まれる評価項目に対して設定された評価指標を用いて判断する。具体的には、例えば、評価指標に対して所定の閾値を設定することにより、活動パターンの良し悪しを判断することができる。サーバ装置 1 0 は、判断手段 1 0 d により判断した結果、活動パターンに関して修正が必要と判断した場合に、当該販売担当者の活動パターンを修正するように促すためのアラーム情報を販売担当者側

端末装置 21、又は管理者側端末装置 31 に送信する。また、サーバ装置 10 は、判断手段 10d により修正が必要と判断された活動パターンに応じた販売活動の改善策に関する情報を改善情報 DB 13 から抽出し、抽出した改善策に関する情報を販売担当者側端末装置 21、又は管理者側端末装置 31 に送信する。

【0032】

本発明によると、業績が悪くなる際に陥る活動パターンを示した場合に、その活動パターンを修正するように促すためのアラーム情報と、その改善策とを販売担当者、管理者に送信できるため、販売担当者それぞれの販売活動を迅速かつ的確に修正することができる。

【0033】

図 2 は、本発明が適用される販売活動評価システムにおける処理の流れを説明するための図で、サーバ装置 10 は、SFA (Sales Force Automation) サーバ 14、DB サーバ 15 からなる。本実施形態におけるサーバ装置 10 は、異なる機能を有する 2 つのサーバにより構成されるものである。本実施形態は、販売担当者 20 から入力された販売情報に基づいて商談案件に関する評価項目に対して評価指標を設定するようにしたものである。

【0034】

まず、販売担当者 20 は、端末装置 21 から商談案件や販売活動に関わる実績データを含む販売情報を日々入力し (S1)、SFA サーバ 14 は、端末装置 21 から入力された販売情報を蓄積する。SFA サーバ 14 は、蓄積した販売情報を DB サーバ 15 に送信する (S2)。DB サーバ 15 は、個別情報 DB 12 に登録された販売担当者のスキルレベルや、担当地域の状況などの販売活動に関する個別情報を取得し (S3)、取得した個別情報と、SFA サーバ 14 から送信された販売情報とに基づいて、商談案件に関する評価項目に対して販売担当者毎に異なる評価指標 (KPI) を設定する。本実施形態は、商談案件に対して評価指標を設定した場合について説明するものであり、評価指標を設定するための評価項目として、例えば、低中熟度登録件数、失注率、ランクアップ率、停滞案件数、ステップ数 (実際に実施した商談熟度ステップの数) からなる項目に対して評価指標が設定されている。ここで、商談熟度とは、商談の進捗状況に応じて設

定されるレベルのことをいい、例えば、商談の進捗状況を「接点確保」、「リレーション確率」、「状況精査」、「興味付け」、「ニーズ把握」、「課題の抽出」、「本格提案」、「購買阻害要因の排除」、「受注」の9つのステップに区別して、管理できるようにする。販売担当者によって商談の進捗に応じた商談熟度を設定することにより、管理者は、商談の進捗状況を直感的に把握することができるようになる。

【0035】

DBサーバ15は、上述の評価指標が設定された評価項目をSFAサーバ14に送信し(S4)、SFAサーバ14は、DBサーバ15から送信された評価項目を販売担当者20や、管理者30に自動送信する(S5)。

【0036】

図3は、本発明が適用される販売活動評価システムにおける他の処理の流れを説明するための図で、サーバ装置10は、SFAサーバ14、DBサーバ15からなる。本実施形態におけるサーバ装置10は、異なる機能を有する2つのサーバにより構成されるものである。図2に示した実施形態との違いは、販売担当者20から入力された販売情報に基づいて販売活動に関する評価項目に対しても、さらに評価指標を設定するようにした点である。

【0037】

まず、販売担当者20は、端末装置21から商談案件や販売活動に関わる活動実績を含む販売情報を日々入力し(S11)、SFAサーバ14は、端末装置21から入力された販売情報を蓄積する。SFAサーバ14は、蓄積した販売情報をDBサーバ15に送信する(S12)。DBサーバ15は、個別情報DB12に登録された販売担当者のスキルレベルや、担当地域の状況などの販売活動に関する個別情報を取得し(S13)、取得した個別情報と、SFAサーバ14から送信された販売情報とに基づいて、販売活動に関する評価項目に対して販売担当者毎に異なる評価指標(KPI)を設定する。本実施形態は、販売活動に対して評価指標を設定した場合について説明するものであり、評価指標を設定するための評価項目として、例えば、ユーザ訪問比率、活動結果登録率、優先度別活動工数、案件・案件外活動比率、社内・社外活動比率からなる項目に対して評価指標

が設定されている。

【 0 0 3 8 】

DBサーバ15は、このように評価指標が設定された評価項目をSFAサーバ14に送信し（S14）、SFAサーバ14は、DBサーバ15から送信された評価項目を販売担当者側端末装置21や、管理者側端末装置31に自動送信する（S15）。

【 0 0 3 9 】

本実施形態におけるDBサーバ15は、販売担当者毎に販売活動に関する評価項目に対して評価指標を設定する。この際、設定した評価指標に基づいて、販売担当者の活動パターンに関して修正が必要かどうか判断し、判断した結果、修正が必要と判断した場合、そのアラーム情報をSFAサーバ14に送信し（S14）、SFAサーバ14は、DBサーバ15から送信されたアラーム情報を、評価項目と併せて販売担当者側端末装置21や、管理者側端末装置31に自動送信するようにしてもよい（S15）。

【 0 0 4 0 】

図4は、本発明に係わる評価項目（KPI項目）及び評価方法の一例を示す図で、図中、40はKPI項目一覧で、該KPI項目一覧40は、分類41、KPI項目42、評価方法43を有している。このKPI項目一覧40は、サーバ装置10に予め登録されており、人事担当者（図示せず）や管理者30は、端末装置によりKPI項目一覧40を参照することができる。ここで、管理者30は、販売担当者毎にKPI項目42から任意のKPI項目を選択し、サーバ装置10は、選択されたKPI項目を販売担当者毎に設定する。さらに、サーバ装置10は、KPI項目が設定された販売担当者から入力された実績データに基づいて、KPI項目に応じた評価方法を実行してKPIを設定する。

【 0 0 4 1 】

本実施形態における分類41は、大きく分けて商談熟度管理（案件管理）41a、活動管理41bからなる。商談熟度管理41aは、KPI項目42として、例えば、開始熟度別商談登録数、開始熟度別熟度計画作成数、計画遅延商談数、停滞商談数、実施熟度ステップ数、予実績と継続中案件の着地時期、開始熟度別

リードタイム、開始熟度別成約数を有し、活動管理41bは、KPI項目42として、例えば活動タイプ別活動登録時間、活動タイプ別活動結果登録率、商談活動比率、商談規模別活動工数、顧客活動優先度設定率、顧客攻略シナリオ作成数、優先度別活動工数を有している。さらに、KPI項目42のそれぞれの項目に対して評価方法43がそれぞれ設定されている。

【0042】

図4において、例えば、商談熟度管理41aに関するKPI項目42として、「開始熟度別商談登録数」を選択した場合、具体的な評価方法43として、「各商談熟度の商談件数を集計」を実行することによりKPIを設定する。また、例えば、活動管理41bに関するKPI項目42として、「活動タイプ別活動登録時間」を選択した場合、具体的な評価方法43として、「活動時間を活動タイプ別（例えば、商談活動、商談外顧客活動、顧客対応外活動、休暇、移動など）に集計」を実行することによりKPIを設定する。このKPIを設定する処理は、各KPI項目に応じた算出方法に基づいてサーバ装置10において実行される。

【0043】

以上、本発明の販売活動評価システムにおける各実施形態における各機能を中心に説明してきたが、本発明は、販売活動評価方法としての形態をとることも可能である。また、この各機能を有する販売活動評価システムと同様に、コンピュータに販売活動評価システムとして機能させるためのプログラムとしての形態も、あるいは、そのプログラムを記録したコンピュータ読み取り可能な記録媒体としての形態も可能である。

【0044】

本発明による販売活動評価の機能を実現するためのプログラムやデータを記憶した記録媒体の実施形態を説明する。記録媒体としては、具体的には、CD-ROM、光磁気ディスク、DVD-ROM、FD、フラッシュメモリ、メモリカードや、メモリスティック及びその他各種ROMやRAM等が想定でき、これら記録媒体に上述した本発明の各実施形態のシステムの機能をコンピュータに実行させ、販売活動評価の機能を実現するためのプログラムを記録して流通させることにより、当該機能の実現を容易にする。そしてコンピュータ等の情報処理装置に

上記のごとくの記録媒体を装着して情報処理装置によりプログラムを読み出すか、若しくは情報処理装置が備えている記憶媒体に当該プログラムを記憶させておき、必要に応じて読み出すことにより、本発明に関わる販売活動評価の機能を実行することができる。

【 0 0 4 5 】

【発明の効果】

本発明によると、販売担当者毎に評価指標を設定し、設定した評価指標を用いて販売担当者それぞれの販売活動を定量的に評価することにより、販売活動の適正化を図ることができる。

【図面の簡単な説明】

【図 1】 本発明の一実施形態である販売活動評価システムの構成例を説明するための図である。

【図 2】 本発明が適用される販売活動評価システムにおける処理の流れを説明するための図である。

【図 3】 本発明が適用される販売活動評価システムにおける他の処理の流れを説明するための図である。

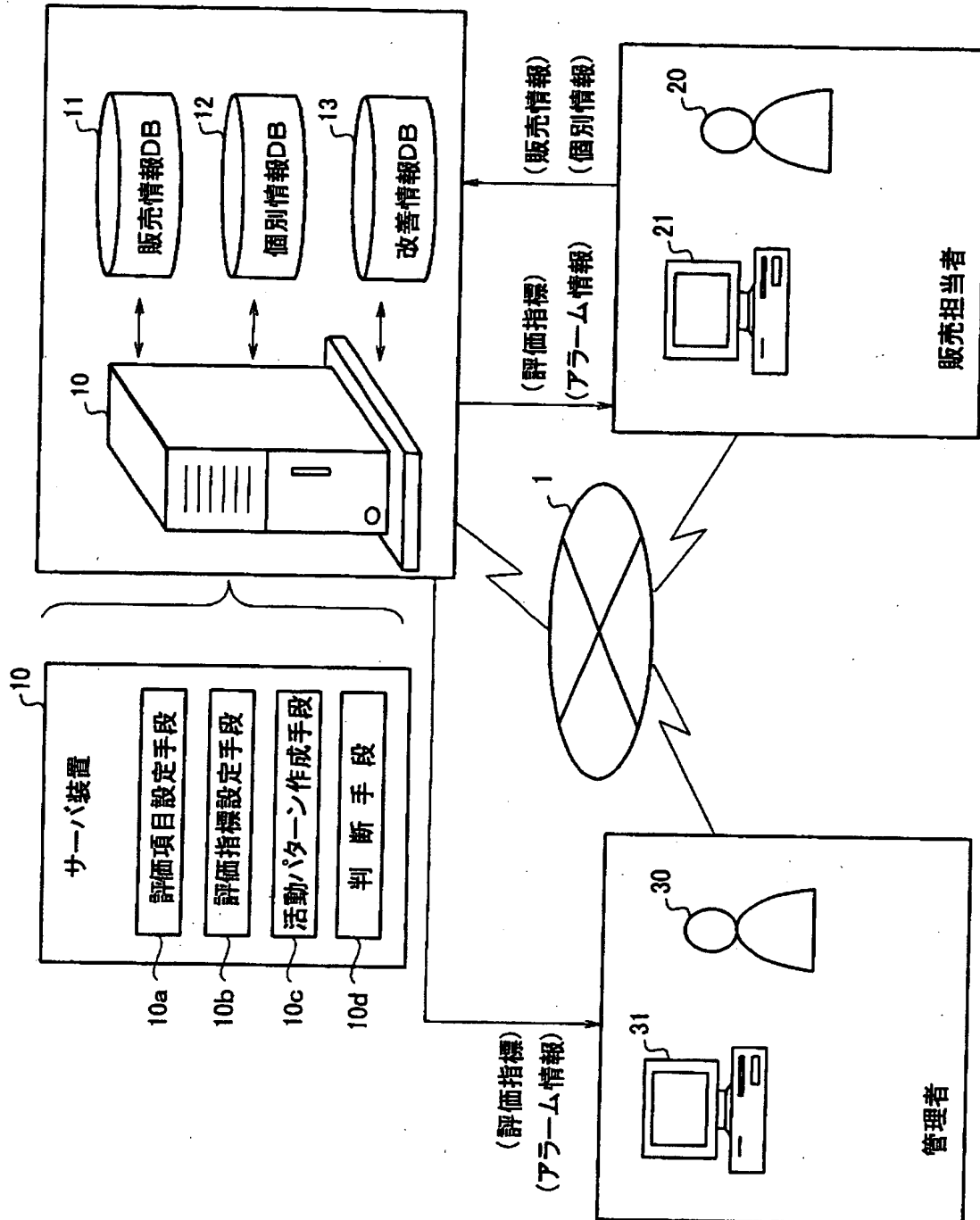
【図 4】 本発明に係わる評価項目（K P I 項目）及び評価方法の一例を示す図である。

【符号の説明】

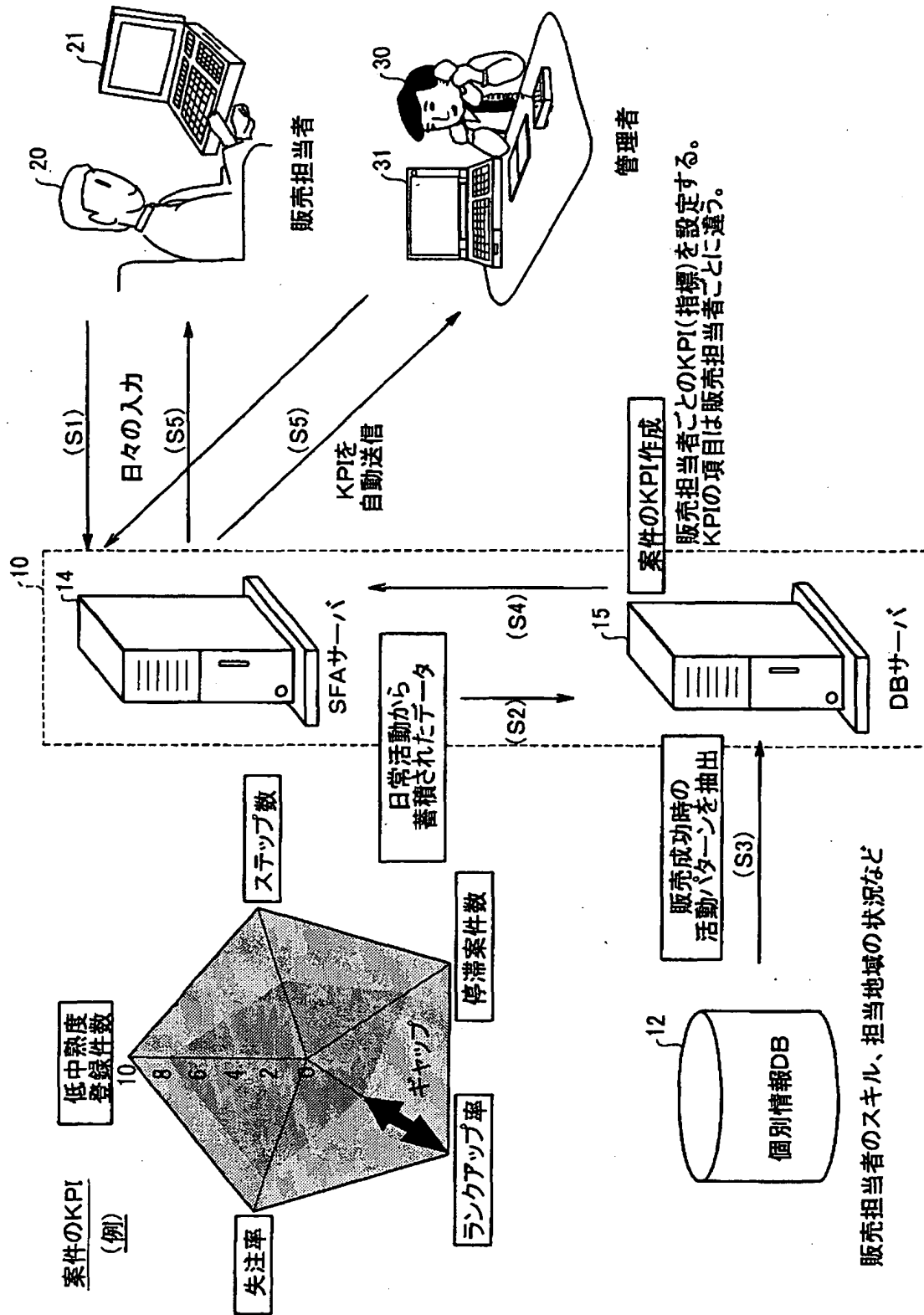
1…ネットワーク、10…サーバ装置、10a…評価項目設定手段、10b…評価指標設定手段、10c…活動パターン作成手段、10d…判断手段、11…販売情報DB、12…個別情報DB、13…改善情報DB、14…SFAサーバ、15…DBサーバ、20…販売担当者、21…販売担当者側端末装置、30…管理者、31…管理者側端末装置、40…KPI項目一覧、41…分類、41a…商談熟度管理（案件管理）、41b…活動管理、42…KPI項目、43…評価方法。

【書類名】 図面

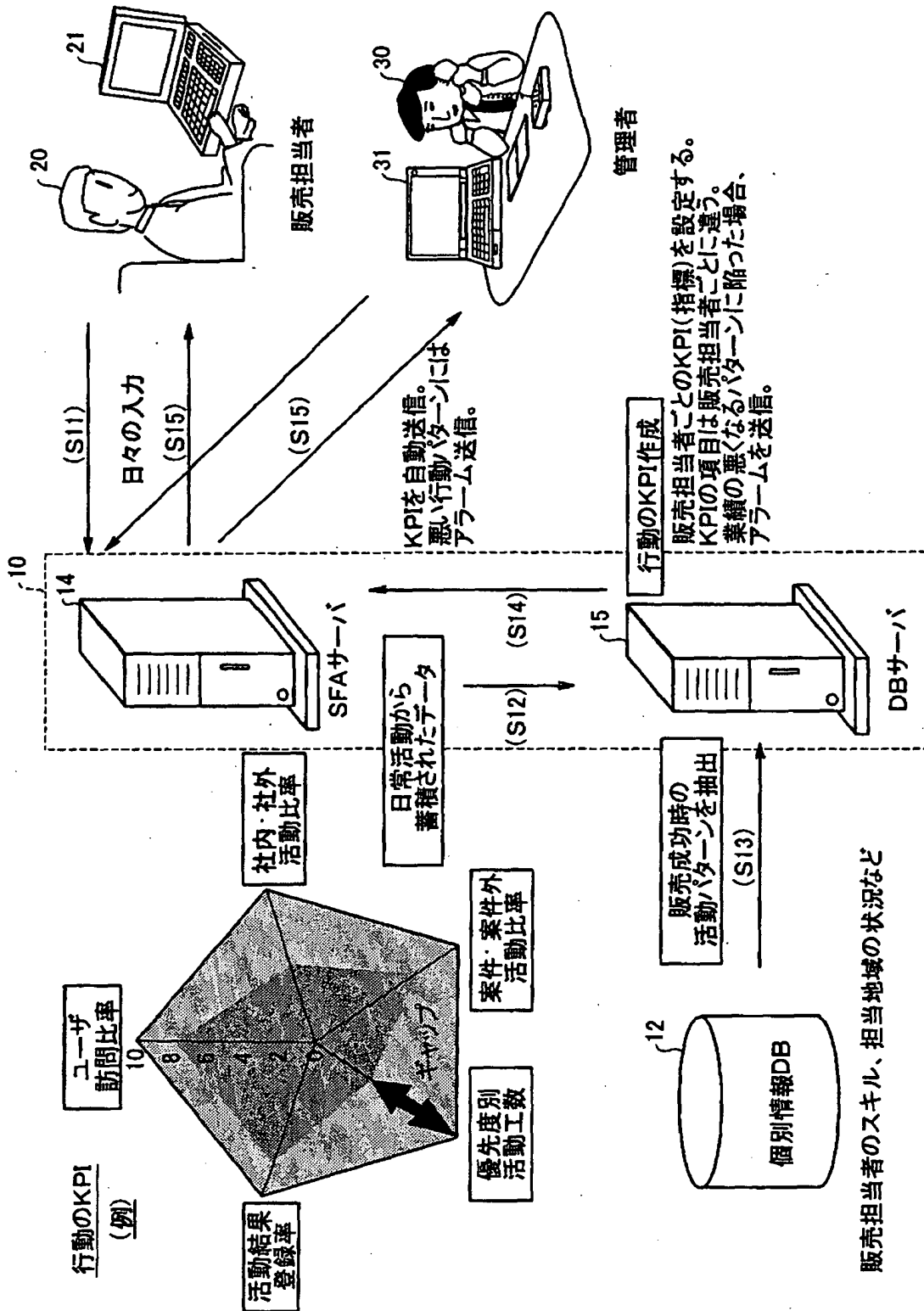
【図 1】



【図2】



【図3】



【図4】

40

41 分類	42 KPI項目	43 評価方法
41a 商談熟度管理（案件管理）	開始熟度別商談登録数	各商談熟度の商談件数を集計
	開始熟度別熟度計画作成数	熟度計画が作成された件数を集計
	計画遅延商談数	
	停滞商談数	
	実施熟度ステップ数	
	予実績と継続中案件の着地時期	
	開始熟度別リードタイム	
	開始熟度別成約数	
41b 活動管理	活動タイプ別活動登録時間	活動時間を活動タイプ別に集計
	活動タイプ別活動結果登録率	活動結果が入力されている数／総数
	商談活動比率	
	商談規模別活動工数	
	顧客活動優先度設定率	
	顧客攻略シナリオ作成数	
	優先度別活動工数	

【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 販売担当者毎に評価指標を設定し、設定した評価指標を用いて販売担当者それぞれの販売活動を定量的に評価することにより、販売活動を適正化できるようにする。

【解決手段】 サーバ装置 1 0 は、評価項目設定手段 1 0 a, 評価指標設定手段 1 0 b を有し、販売担当者が使用する端末装置 2 1 とネットワーク 1 を介して接続され、販売担当者から入力された商談案件及び／又は販売活動に係わる実績データを含む販売情報を蓄積した販売情報 DB 1 1, 販売活動に関わる個別情報を登録した個別情報 DB 1 2 にアクセス可能とする。サーバ装置 1 0 は、商談案件及び／又は販売活動に係わる評価項目を販売担当者毎に設定し、販売情報 DB 1 1 に蓄積された実績データと、個別情報 DB 1 2 に登録された個別情報とに基づいて前記設定された評価項目に対して販売担当者毎に評価指標を設定し、その評価指標が設定された評価結果を端末装置 2 1 に送信する。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000006747]

1. 変更年月日 2002年 5月17日
[変更理由] 住所変更
住 所 東京都大田区中馬込1丁目3番6号
氏 名 株式会社リコー